

# POLÍTICA DE CALIDAD y SEGURIDAD LABORAL

En **Síntegra** hemos tenido desde siempre como premisa el compromiso con la Calidad y éste se plasma con la consecución del primer gran reto: la obtención de la certificación por la norma ISO-9001-2000, en 2004 y la re-certificación en el 2007; así como la consecución a corto plazo del desarrollo de la Calidad Total.

Además, para 2008 nos hemos propuesto como objetivo, lograr la certificación por la norma OHSAS 18001-2007.

En **Síntegra** entendemos que la calidad y la seguridad de servicio es un derecho del cliente, y como tal, forma parte del estilo propio de las personas que integramos **Síntegra**.

Desde la dirección de **Síntegra**, impulsamos una cultura basada en dos aspectos fundamentales:

## Satisfacción del cliente

Los clientes son nuestra razón de ser por lo que no solamente atendemos y satisfacemos las necesidades que nos manifiestan, sino que queremos ser capaces de superar sus expectativas mediante una comunicación fluida e intensa que nos permita evaluar la percepción que tienen nuestros clientes de los servicios que les prestamos.

Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a la prestación de unos servicios de Calidad y mantenemos un claro compromiso con ello. El objetivo de **Síntegra** es buscar la máxima satisfacción de sus clientes, comprendiendo las necesidades y oportunidades de añadir valor que éstos identifican. Para ello **Síntegra** asume la voluntad de mejorar de manera continua la eficacia de su sistema de gestión.

## Satisfacción del equipo

El mayor activo de la empresa es su equipo, por eso las políticas de formación, motivación y reconocimiento son una herramienta de trabajo para conseguir la Mejora Continua en el día a día de la empresa.

## Seguridad del personal

Se establecen medidas para la prevención de los posibles riesgos, dando a su vez cumplimiento a todos los requisitos legales y reglamentarios

Todo lo dicho se traduce en un compromiso de calidad, mejora continua y seguridad de nuestros servicios profesionales y de los procesos productivos, elementos indispensables para lograr la satisfacción de nuestros clientes y un crecimiento constante y sostenido que, en los últimos tiempos, han sido confirmado con la implantación de la Norma ISO 9001 y la próxima certificación en OSHAS 18001-2007.

# PRINCIPIOS DE NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD y SEGURIDAD LABORAL

Nuestra política de Calidad y Seguridad Laboral pretende que todos y cada uno de nosotros asumamos los siguientes compromisos:

## 1. Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes

- El conocimiento particularizado de las características de nuestros clientes, su negocio, sus circunstancias, limitaciones y peculiaridades.
- Adaptación del producto y cumplimiento estricto de las especificaciones y requisitos del cliente
- Creación de proyectos sólidos, atractivos y con capacidad de evolución.
- Procurar una mejora continua de la eficiencia de nuestros procesos productivos, de gestión y seguridad laboral que nos permita diferenciarnos en nuestro sector por la calidad y la fiabilidad de nuestros servicios.
- Comunicar al cliente, con la mayor antelación y brevedad posibles, las incidencias que se produzcan en la prestación del servicio y minimizar así el impacto que éstas puedan tener.

## 2. Buscar la excelencia en la calidad de los servicios prestados

- Potenciar al máximo la calidad de nuestros productos y servicios, adaptándonos siempre a las exigencias de nuestros clientes .
- Cumplir los plazos acordados, gracias a la capacidad y recursos de los que dispone **Síntegra**.
- Fomentar el establecimiento de una relación duradera con nuestros clientes, que permita su fidelización.
- Solvencia en la resolución de los problemas que pudieran surgir durante la realización del proyecto en cualquiera de sus fases, con un tiempo de respuesta reducido
- Identificar y controlar la totalidad de los riesgos que surjan del desarrollo de nuestra actividad
- Reducir la siniestralidad de nuestra empresa.

## 3. La mejora constante de la capacitación profesional de nuestro equipo y la implicación de éste en la consecución de la Mejora Continua

- Involucrar a nuestro equipo, con sus aportaciones, en la mejora de todos nuestros procesos internos
- Máxima atención a nuestros recursos humanos, garantizando su calidad técnica mediante la evaluación continua y promoviendo su formación, cualificación, profesionalidad y dinamismo, como principales herramientas para la calidad y seguridad del servicio.
- Creemos en la promoción interna como herramienta motivadora y eficaz para el desempeño del trabajo realizado por el equipo.

Un constante esfuerzo de actualización, en cuanto al conocimiento de las diferentes áreas de especialización que integra **Síntegra**, nos permitirá afrontar las necesidades de nuestros clientes con la certeza de poder ofrecerles la solución más ajustada a sus

necesidades con el nivel de calidad esperado por ellos, y previniendo los riesgos laborales, prestando una especial atención a la seguridad laboral de forma que se eviten daños y enfermedades y se minimicen los accidentes laborales

Revisión del sistema para detectar las necesidades de efectuar cambios en el sistema de calidad y seguridad y salud laboral, incluyendo la política y los objetivos.

Dirección  
15.09.2008